

بسم الله الرحمن الرحيم

اخلاق در سازمان

رفتارهای مدنی، اخلاق و رفتار در محیط کار

Civility, Ethics and
Workplace Behavior

دکتر لیلا جویاری / - دکتر اکرم شاکو

اخلاق در سازمان

چگونه خشم خود را در محیط کار
کنترل کنیم؟

احادیثی در خصوص کنترل خشم

- پیامبر صلی الله علیه و آله
کمال دلیری آن است که کسی خشمگین شود و خشمش شدت گیرد و
چهره اش سرخ شود و موهایش بلرزد، اما بر خشم خود چیره گردد.
- امام علی علیه السلام :
✓ خشم هم نشین بسیار بدی است: عیب ها را آشکار، بدی ها را نزدیک و
خوبی ها را دور می کند.
- ✓ تواناترین مردم در تشخیص درست کسی است که خشمگین نشود.
- ✓ هر کس با زشتیِ سبکسری تو را خشمگین کرد تو با زیباییِ بردباری او را
به خشم آور.
- امام صادق علیه السلام: هر کس سه بار بر تو خشم گرفت ولی به تو بد
نگفت، او را برای خود به دوستی انتخاب کن

همه ما در یکی از این موقعیت ها قبلا بوده ایم.

.... وقتی پروژه مورد علاقه تان بعد از هفته کار سخت کنسل می شود // وقتی یک مراجعه کننده با شما منصفانه رفتار نمی کند

وقتی بهترین دوست یا همکار تان ناگهان کنار می کشد // یا مدیر تان به شما کار بیشتر می دهد در حالی که حجم کار زیادی در دست دارید.

در زندگی شخصی تان به چنین موقعیت های استرس زایی ممکن است با فریاد زدن واکنش نشان دهید یا به یک گوشه ای بروید و پنهان شوید و احساس تاسف برای خودتان برای مدتی داشته باشید
اما در محل کار این نوع رفتارها می تواند به شهرت حرفه ای شما و بهره وری تان شدیداً آسیب بزند.

موقعیت های تنش زا در محیط کاری رایج است به دلایل مختلف؛
کم شدن بودجه، کم کردن نیروی پرسنلی، تغییرات در بخش
های مختلف سازمان

کنترل عواطف در این شرایط دشوار است
زمانی که مدیران مجبور شوند تعدیل نیرو انجام دهند ترجیح
می دهند کسانی را در سازمان نگه دارند که قادر به کنترل بهتر
عواطف خود باشند و بتواند در شرایط فشار هم کار کند

پس چگونه می توانیم عواطف خود را بهتر مدیریت کنیم و
واکنش خود را به این موقعیت ها انتخاب نماییم؟

بر اساس تحقیق فیشر رایج ترین عواطف منفی

در محیط کار:

– یاس و دلزدگی / تحریک پذیری

– نگرانی / عصبانیت

– خشم / پرخاشگری

– تنفر

– ناامیدی / خوشحال نبودن

احساسات منفی در محیط کار چیست؟ Common Negative Emotions at

7/18/2017

Dr Leila Jouybari

خشم خارج از کنترل شاید مخرب ترین تجربه عاطفی در محیط کار باشد

- **خشم** عاطفه و هیجانی است که ما نمی توانیم آن را به خوبی کنترل کنیم
- اگر شما در کنترل خلق و خوی تان در محیط کار مشکل دارید باید بگیرید که آن را کنترل کنید **زیرا یکی از بهترین چیزها برای این است که بتوانید کار خود را حفظ نمایید**

امتحان این کارها برای کنترل خشم پیشنهاد

می شود Anger/Aggravation

- علائم اولیه خشم را بررسی کنید
- فقط شما نشانه های خطر ایجاد خشم در خودتان را می شناسید
- پس یاد بگیرید آنها را به هنگامی که شروع می شوند تشخیص دهید
- متوقف کردن خشم در مرحله اولیه یک کلید است
- یادتان باشد شما می توانید انتخاب کنید چگونه به یک موقعیت واکنش نشان دهید

امتحان این کارها برای کنترل خشم پیشنهاد

می شود Anger/Aggravation

- چون اولین غریزه ما خشم می شود به این معنی نیست که پاسخ درستی هم است
- اگر عصبانیت در شما شروع شد، کاری که دارید انجام می دهید را متوقف کنید
- چشمان خود را ببندید و تمرین های تنفس عمیق را آغاز کنید. این کار سبب می شود افکار خشم آلود شما گسیخته شود و به شما کمک می کند به دنبال راه مثبت تری باشید
- وقتی عصبانی هستید از خودتان عکس بگیرید اگر تصور کنید در موقع عصبانیت چگونه به نظر می رسید و موقع عصبانیت چطور رفتار می کنید به شما تصویری بهتر از آن موقعیت می دهد

امتحان این کارها برای کنترل خشم پیشنهاد

می شود Anger/Aggravation

- برای مثال اگر قرار است سر همکار خود داد بزنید تصور کنید چه قیافه ای می شوید آیا صورت تان سرخ است؟ آیا دستان را این ور و آنور تکان می دهید؟
- مایل هستید با کسی مثل چنین فردی که توصیف شد کار کنید؟ احتمالا نه
- برای اینکه خشم خود را در محیط کار کنترل کنید از خودتان تست بگیرید «تست چقدر مدیریت خشم تان خوب است»
- در باره انتقادات غیرمنصفانه و مدیریت خشم هم مطلب بخوانید

تست چقدر مدیریت خشم تان خوب است

اصلا- بندرت- گاهی اوقات - اغلب- بیشتر موارد

۱۸ سوال:

۱- به نظر می رسد من غیر منتظره خشمگین می شوم واقعا
دلیل آن را نمی دانم.

۲-

۳-

۴-

.....

نمره	تفسیر
۱۸-۴۱	خشم شما را کنترل می کند
۴۲-۶۶	در برخی از موقعیت ها می توانید خود را کنترل کنید
۶۷-۹۰	خیلی خوب

چرا در محیط کار عصبانی هستیم؟

– از تلاش هایتان قدردانی نشده است

– بدگویی ها و دخالت های همکاران

–

–





ما چه می کنیم؟

○ ما در محیط کار نفرت و عصبانیت را در خود سرکوب می کنیم


○ تأثیر منفی خود را بر زندگی شخصی و حرفه ای ما می گذارند.

ریشه یابی این احساس حداقل کاری است که ما می توانیم به عنوان گام اول برای رهایی از آن برداریم.

نتایج یک تحقیق

از هر ۴ کارمند، یک کارمند در محیط کار خود بنا
بدلائل مختلف عصبانی است و در بیشتر اوقات این
عصبانیت را کتمان می کند.

این عصبانیت در آن حد نیست که به کسی آسیب
برساند



اثر منفی: استرس، افسردگی ، دلزدگی از کار، خستگی
مفرط و تحریک دیگران به خرابکاری و توطئه علیه
دیگران.

خطر برای سازمان و افراد: فشارخون بالا، سر درد و
حتی ناراحتی های قلبی و عروقی



تعریف خشم و عصبانیت



خشم / عصبانیت را می توان حس قوی
نارضایتی یا تعارض تعریف کرد.

عصبانیت: حس طبیعی در وجود بشر به ما
هشدار می دهد که در روند اوضاع یا محیط
پیرامون مشکلی وجود دارد که نیاز به رسیدگی
و توجه دارد.

عصبانیت چه زمانی بروز می کند؟

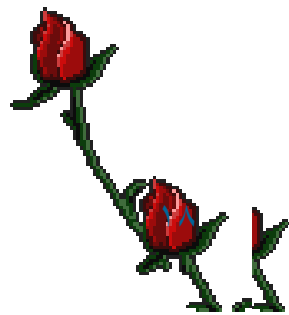
افراد از انجام کاری که می خواهند منع می شوند/
مجبور به انجام کاری بر خلاف میل خود می شوند.



Dr Leila Jouybari



7/18/2017



شیوه ابراز خشم:

برخی کارمندان ناراضی و عصبانی در محیط کار ترجیح می دهند بسوزند و بسازند تا اینکه با ابراز خشم خود وضعیت را از آنچه هست بدتر کنند.

به اعتقاد آنان از کوره در رفتن نه تنها مشکلی را حل نمی کند بلکه می تواند خود مشکلی را بر مشکلات بیافزاید.



عدم مهار خشم و عصبانیت فردی در محیط کار:

- فرد را به لحاظ روحی فرسوده می کند
- از بازده و کارایی در فعالیت های گروهی می کاهد.
- همه را با خودشان دشمن می کنند.
- از دست دادن نفوذ خود در میان دیگران
- بیماریهای جسمی؛ فشارخون بالا، سکته و ...

سرکوب کردن خشم:

- انگیزه رقابت سالم در محیط کار را از دست می دهد.
- به نیرویی منفعل تبدیل می شود.

راهکارهایی که به شما کمک خواهد کرد تا بر خشم خود مسلط شوید یا آن را به طرز صحیحی بروز دهید.

۱- واکنش خود را به بعد از رفع شدن عصبانیت موکول کنید.

۲- با شمردن ۱ تا ۵۰ واکنش خود را در برابر شرایط موجود به پس از رفع شدن عصبانیت موکول کنید.

۳- سرگرم کردن خود با افکار دیگری، به شما کمک می کند در آن لحظه بر خود مسلط شوید و با احساسات خود کنار بیایید.

راهکارهایی که به شما کمک خواهد کرد تا بر خشم خود مسلط شوید یا آن را به طرز صحیحی بروز دهید.

۴- وقتی بر خشم خود غلبه کردید به جای سرزنش کردن خود، به خود تبریک بگویید.

۵- در حالت عصبانیت، نمی توان طرف مقابل را متوجه درستی دیدگاه خود کرد، این کار را به بعدا موکول کنید.

۶- نفس عمیق بکشید

۷- اهمیت ندهید - چشم پوشی از برخی مسائل یا رفتارها

راهکارهایی که به شما کمک خواهد کرد تا بر خشم خود مسلط شوید یا آن را به طرز صحیحی بروز دهید.

۸- دیدگاههای مختلف را مد نظر قرار دهید/متفاوت بودن دیدگاه های طرف مقابل / فقط حق با ما نیست

۹- احساسات خود را بنویسید اما نوشته را به کسی ندهید

۱۰- برای از بین بردن عصبانیت خود ورزش کنید همه چیز را فراموش





برای مدت کوتاهی از میز کارتان دور شوید

چنانچه مشکل پیش آمده به حدی باشد که شما را بسیار خشمگین کرده، توصیه می شود که برای مدت محدودی میز کار و تلفن خود را ترک کرده و برای صرف نهار، نوشیدنی و یا پیاده روی، محل کار خود را ترک کنید.

**گرفتن فاصله فیزیکی و روانی در آرام شدن شما
تاثیر خواهد داشت.**





• برای مدت محدودی حواس‌تا
معطوف کنید.

• در طول ناهار به وب سایت‌ها، کتاب‌ها و یا بازی‌های
مورد علاقه‌ی خود نگاهی بیندازید،

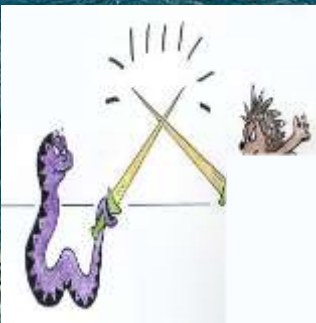
• مثلاً انگری بردز بازی کنید تا خشم‌تان تخلیه شود.

این امر در کاهش استرس و دادن انرژی مثبت به شما کمک خواهد کرد.

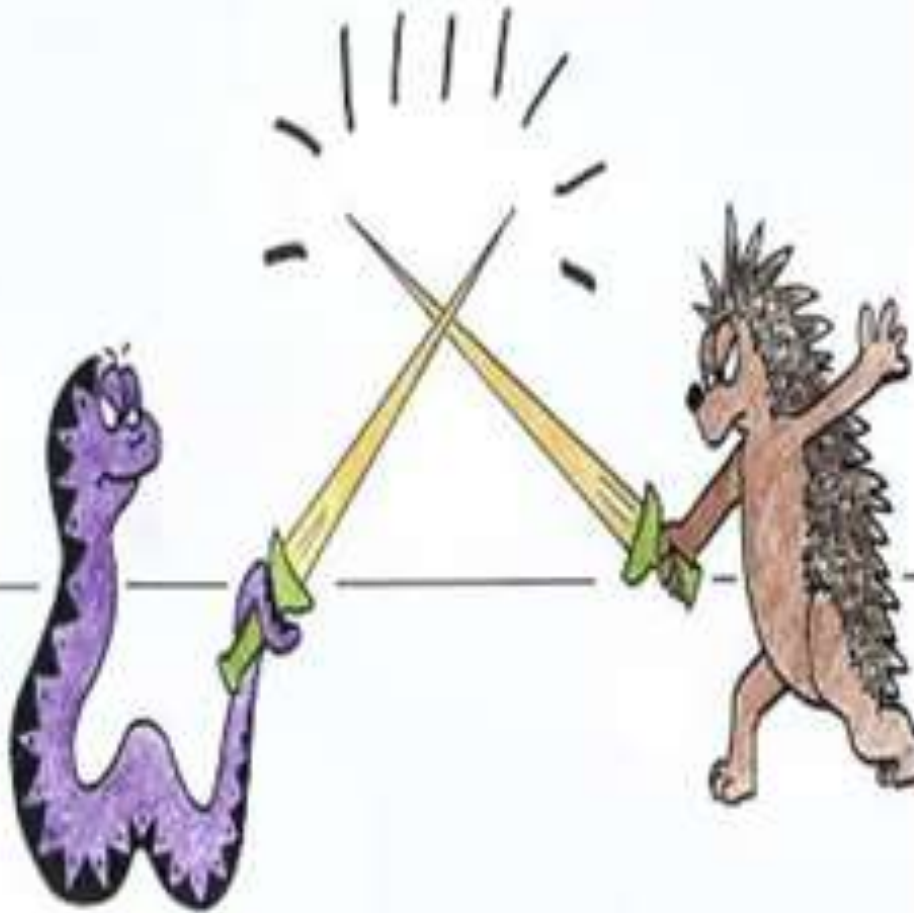
قانون ۷ روش برای کنترل خشم در محل کار



۱. موقعیت منفی را ترک کنید
۲. قانون ۱۰ ثانیه را به یاد بیاورید
۳. شنونده مناسبی برای چنین موقعیت‌هایی داشته باشید
۴. مسئولیت عصبانیت را بپذیرید
۵. محرک‌های خشم‌تان را بشناسید
۶. شناخت مناسبی از همکاران خود پیدا کنید
۷. در پایان روز کاری تنش‌های خود را دور بریزید



چند خارپشت



ماوا گزینم و
لانه تنگ و
خارپشت هر دم
سر نجابت دم

هم. می توانی
دیگری برای

عادت ها ابتدا با

صاحبخانه می کنند و کنترل ما را به دست می گیرند.

مواظب خارپشت عادت های منفی زندگی تان باشید.

- خارپشتی از یک همخانه تو باش کوچک خویش به بدن نرم مار بر نمی آورد.
- سرانجام مار گفته لانه من را ترک خارپشت گفت: خود بیایی!

عادت ها ابتدا با

صاحبخانه می کنند و کنترل ما را به دست می گیرند.

مواظب خارپشت عادت های منفی زندگی تان باشید.

یکی بر سرشاخ بن می بید
خداوند بستان گنجه کرد و دید
بگفتاگر این مرد بد می کند
نه بر من که با نفس خود می کند

عواطف خود را در محیط
کار کنترل کنید قبل از
اینکه آنها شما را کنترل
کنند

**Managing Your Emotions at Work
Controlling Your Feelings... Before They
Control You**

کار گروهی یک

یک موقعیت و شرایطی را که در مواجهه
با ارباب رجوع، همکار، مدیر دچار
خشم و عصبانیت شده اید را بیان
نمایید.

پیامدها/ عواقب آن را نیز بنویسید

